

Centre Européen de Formation de la Cuisine et de l'Ameublement



OFFRE DE FORMATION

CEFCA
Centre Européen de Formation de la Cuisine et de l'Ameublement

CHOISISSEZ VOS FUTURES COMPÉTENCES

03 | **POURQUOI CHOISIR LE CEFCA ?**

04 | **LE CENTRE DE FORMATION**

05 | **COMMENT FINANCER SA FORMATION ?**

06 | **L'OFFRE DE FORMATION**

Centre Européen de Formation de la Cuisine et de l'Ameublement
La Ponte - 57525 TALANGE
formation@cefca.fr

Déclaration d'activité Formation n° 44570403657 enregistrée auprès du préfet de la région Grand Est
Sàrl au capital de 15.000 €
Siret 880.673.561.00010 - APE 8559A
TVA intracommunautaire : FR73 880673561

POURQUOI CHOISIR LE CEFCA POUR VOS FORMATIONS ?

Le Centre Européen de Formation de la Cuisine et de l'Ameublement a été fondé par la famille FRANCOIS, forte d'une riche et longue expérience des métiers de la conception et de la vente de cuisines.

Le CEFCA est né d'un constat simple : le Client attend plus que le produit et son prix : L'écoute de ses besoins, des conseils, de la technicité, un accompagnement et un suivi de qualité...
Il apparaît nécessaire de « se professionnaliser » pour répondre à ces multiples attentes.

Le CEFCA propose des formations conçues pour répondre à vos problématiques de compétences en conception-décoration, vente et management, propres aux univers de la cuisine et de l'ameublement, à destination de collaborateurs débutants ou confirmés.

Accroître les compétences, c'est augmenter les résultats !

Nos domaines de formation :

- Conception et aspects techniques d'agencement de mobilier
- Techniques et négociations commerciales
- Management d'une équipe, d'un centre de profit



NOS FORMATEURS EXPERTS

Chaque formateur est spécialiste dans son domaine de compétences pour proposer et animer des sessions de formations adaptées aux besoins des entreprises et des stagiaires.



SATISFACTION CLIENT ET QUALITÉ

- Définition précise des objectifs de la formation
- Adaptation au public formé grâce à un questionnaire avant la formation
- Évaluation systématique par les stagiaires «à chaud» et «à froid»
- Prise en compte des appréciations des stagiaires pour améliorer en continu nos prestations de formation



DES FORMATIONS RÉFÉRENCÉES ET FINANÇABLES

Notre organisme de formation est référencé DATADOCK, ce qui permet la prise en charge des frais pédagogiques (sous conditions) par les OPCO (opérateurs de compétences) dont dépendent les entreprises.

Le CEFCA est titulaire de la certification Qualiopi (certificat 00262SGS)



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie « Actions de Formation »



LE CENTRE DE FORMATION

Situé à Talange, facile d'accès, notre centre de formation offre un espace fonctionnel et confortable tant pour les stagiaires que pour les formateurs.

ACCESSIBLE ET PRATIQUE



- Autoroute A31 – sortie Talange (n° 36)
- Gare de Metz-Ville située à 17 km
- Aéroport de Metz-Nancy Lorraine situé à 49 km
- Aéroport de Luxembourg situé à 50 km
- Gare Lorraine TGV à 43 km
- Hébergements à proximité

NOTRE ESPACE FORMATION

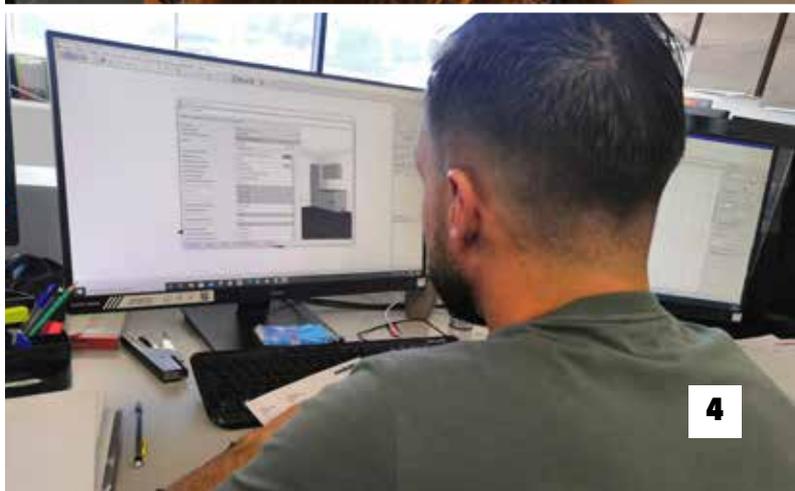
Le centre de formation permet d'accueillir jusqu'à 12 stagiaires.

La salle est équipée de PC individuels, vidéo projecteur, TV, paperboard, connexion wifi. Un espace de pause est à disposition.

L'espace de formation est entièrement accessible et adaptée aux personnes à mobilité réduite.

De plus, le centre de formation est attenant à un magasin de cuisines, ce qui permet d'ajouter du « concret » à nos formations.

- Adresse : Zone d'activité de la Ponte 57525 TALANGE
- Téléphone : +33 (0)3 56 54 03 69



COMMENT FINANCER SA FORMATION ?

Votre entreprise participe au financement de la formation professionnelle en versant des cotisations. Celles-ci servent en partie au financement des formations que les entreprises mettent en œuvre.

Que le stagiaire soit chef d'entreprise (majoritaire ou non), salarié ou conjoint collaborateur, il existe **des solutions pour vous aider à financer une formation**.

Ce financement peut concerner (sous réserve des règles applicables en vigueur) :

- les coûts pédagogiques de la formation
- la rémunération des salariés et les cotisations sociales ainsi que les frais annexes (transport, hébergement, restauration)

⚠ Chaque organisme (Fonds d'Assurance Formation ou Opérateur de Compétences) possède ses **propres critères de prise en charge** et ses procédures (public concerné, délai de dépôt de la demande, plafond horaire...).

Pour connaître les critères et les démarches à effectuer, il est **impératif de contacter l'organisme dont dépend le stagiaire avant le démarrage de la formation**.

CHEF D'ENTREPRISE - CONJOINT COLLABORATEUR

L'entreprise sollicite son fonds d'assurance formation pour obtenir un dossier de financement.

- Si l'entreprise est immatriculée à la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) et que le dirigeant est majoritaire, elle prend contact avec l'Association de Gestion et de Financement des Chefs d'Entreprise (AGEFICE - www.communication-agefice.fr)
- Si l'entreprise est immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) ou possède la double immatriculation (CCI-CMA), elle prend contact avec la Chambre Régionale de Métiers.

SALARIÉ - CHEF D'ENTREPRISE ASSIMILÉ-SALARIÉ

L'entreprise devra contacter directement l'Opérateur de compétences (OPCO) auprès duquel elle cotise. (exemples : Opcommerce pour les entreprises relevant de la branche « Négoce de l'Ameublement » - www.lopccommerce.com , Constructys pour les entreprises relevant du secteur du Bâtiment - www.constructys.fr).

L'OPCO peut prendre en charge tout ou partie du coût pédagogique de la formation et des salaires.



L'OFFRE DE FORMATION



A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de manager et de motiver ses collaborateurs grâce à la mise en place d'une communication adaptée.
Décloisonner la communication pour détruire les silos de rétention, mettre en place un modèle de communication qui sollicite l'intelligence collaborative chez chaque collaborateur, autant de thèmes abordés dans cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les fondamentaux du management
- Comprendre sa posture et ses rôles: avec son N+1, ses pairs et ses collaborateurs
- Accompagner les démarches de progrès individuels en pratiquant les outils de l'approche coaching et du management positif : écoute généreuse, questionnement et reformulations valorisantes, encouragements, modélisation des bonnes pratiques, développement des qualités du collaborateur.
- Découvrir des méthodes de management positif pour mobiliser les équipes autour de challenges ambitieux.
- Établir une feuille de route simple et efficace du management au quotidien
- Professionnaliser sa prise de parole pour mieux entraîner et embarquer.
- Développer sa capacité à embarquer les autres et les inciter à mener les transformations jusqu'au bout.

Programme

- **Aborder mon rôle de manager**
 - o Le cadre d'action du manager et les origines de son pouvoir
 - o Les trois casquettes du manager
 - o La prise de fonction : poser le cadre du management
 - o Le fonctionnement d'une équipe et les conditions
 - o Gérer les rythmes et structurer son management
- **Développer les compétences du manager-organisateur**
 - o La fixation d'objectifs et l'évaluation de la performance
 - o Les critères de formulation de la performance
 - o La fixation d'un objectif comportemental
 - o La délégation (principes pour déléguer et plan de délégation)
 - o Les 3 niveaux d'objectifs, ou encore comment enrichir la mission du collaborateur
- **Devenir un manager-porteur de sens et fédérateur**
 - o Les quatre sens du mot "sens"
 - o Donner du sens à sa pratique managériale
 - o Les principes de la motivation
 - o Reconnaître et féliciter pour amener ses collaborateurs vers l'autonomie
 - o Donner du feedback
 - o Création d'un esprit d'équipe, niveaux de maturité de l'équipe, être efficace ensemble.
 - o Définir un pacte managériale engageant

Public
<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de magasin • Managers
Durée
28 heures
Pré-requis
Aucun pré-requis
Tarif
1 260 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de manager et de motiver ses collaborateurs grâce à la mise en place d'une communication adaptée.
Décloisonner la communication pour détruire les silos de rétention, mettre en place un modèle de communication qui sollicite l'intelligence collaborative chez chaque collaborateur, autant de thèmes abordés dans cette formation.

Public
<ul style="list-style-type: none">Responsables de magasinManagers
Durée
28 heures
Pré-requis
Aucun pré-requis
Tarif
1 260 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

- **Affirmation de son leadership et adaptation selon les situations remontées**
 - Maîtriser ses émotions et faire face à celles des autres
 - Créer une relation de confiance solide et durable
 - Développer une attitude assertive en toute situation
 - Différence entre exigence et autorité
 - Les outils de la communication constructifs
 - L'art de l'écoute active et du questionnement
 - Les situations difficiles, les situations conflictuelles et comment pour les résoudre
- **Pilotage de la dynamique d'équipe pour faire progresser ses collaborateurs**
 - Impliquer et mettre en mouvement ses collaborateurs
 - Les trois dimensions d'une communication efficace
 - Développer la créativité, la prise d'initiatives et l'autonomie
 - Maîtriser sa communication
 - Savoir (re)mobiliser ses collaborateurs sur un objectif
 - La régulation et le recadrage: savoir recadrer positivement
 - La gestion de l'erreur, de la dérive et de la faute
- **Reconnaître et valoriser ses collaborateurs**
 - Responsabiliser ses collaborateurs en fixant des objectifs attirants qui mettent en tension positive
 - Apprécier et utiliser les différences de chacun comme autant de richesses
 - Créer des boucles de réussites
 - Inspirer le dépassement et définir des plans de progress individuels
 - Evaluer et suivre les indicateurs de progrès dans le temps
 - Savoir recentrer sur les résultats

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Organisme de formation

Centre Européen de Formation
de la Cuisine et de l'Ameublement
CEFCA

Déclaration d'activité formation

N° 44570403657

En savoir +

+33 (0)3 56 54 03 69
formation@cefca.fr

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.



La certification Qualité a été délivrée au titre
de la catégorie « Actions de Formation »

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation « à chaud », puis « à froid » (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager « à froid » (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

Très complète, cette formation aborde les «compétences-clés» du métier de Concepteur-Vendeur de cuisines. Socle technique lié aux produits et au bâti - Conception et agencement - Utilisation d'un logiciel de CAO - Techniques de vente - Gestion commerciale et administrative... L'essentiel pour être rapidement opérationnel et efficace dans vos fonctions.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser le socle technique lié à l'univers de la cuisine (produits et contraintes liées au bâti)
- Concevoir un projet de cuisine dans ses aspects implantation, agencement et décoration
- Créer en 3D et chiffrer le projet grâce à logiciel Winner
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre le projet dans le respect des conditions commerciales et financières

Programme

- **Maîtriser les aspects de la conception et d'agencement d'une cuisine :**
 - Le marché de la cuisine en France
 - Matériaux et produits
 - Conception de projets
 - Plan technique
 - Conception assistée par ordinateur
- **Process de vente – Oser vendre : performance commerciale et relation client**
 - La concurrence
 - Savoir communiquer : la communication adaptée
 - Savoir vendre : la prise de contact, la découverte du client, la « fiche découverte », la conception et la présentation du projet, l'argumentaire, le chiffrage et la marge, l'après métré, la conclusion de la vente, le financement
 - Savoir progresser : la relance commerciale, le suivi du client et de son projet, l'après métré, analyse de la performance
- **Organiser et anticiper au mieux la vie administrative et commerciale d'un dossier cuisine**
 - Les 14 étapes de la gestion cuisine
 - La législation et les documents contractuels
 - De la commande à la livraison
 - Gestion SAV et litiges clients
 - Poseurs et livreurs
- **Vendre plus, vendre mieux, vendre plus vite**
 - Design et Ameublement : tendances et culture design, mise en scène du projet
 - Perfectionnement vente : perfectionner ses techniques de négociation, le traitement des objections
- **Perfectionnement technique**
 - Agencement et conception de la salle de bain, des éléments de buanderie, de dressing, de meubles TV et de bibliothèques
 - Matériaux et façades
 - Les normes techniques
 - Le sanitaire
 - Les accessoires

Public

- Concepteurs-vendeurs
- Responsables de magasin

Durée

84 heures

Pré-requis

Aucun pré-requis

Tarif

2 016 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Organisme de formation

Centre Européen de Formation
de la Cuisine et de l'Ameublement
CEFCA

Déclaration d'activité formation

N° 44570403657

En savoir +

+33 (0)3 56 54 03 69
formation@cefca.fr

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.



La certification Qualité a été délivrée au titre
de la catégorie « Actions de Formation »

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de concevoir une cuisine à la main puis à l'aide d'un logiciel 3D. Ils maîtriseront les principes de base d'implantation et d'agencement. La formation va permettre de gagner en méthode et en efficacité dans l'élaboration du plan de cuisine.

Objectifs pédagogiques

- Concevoir un «projet cuisine» dans ses aspects d'implantation d'agencement et de décoration
- Créer en 3D un «projet cuisine» grâce au logiciel Winner
- Etre en capacité de chiffrer le «projet cuisine»

Programme

- **INTRODUCTION : Le marché du meuble de la cuisine en France**
- **MATERIAUX et PRODUITS :**
 - o Les matériaux de façades, plans de travail et leurs caractéristiques, qualités et technologies
 - o Les meubles : terminologie et gamme (meubles hauts, bas, angles, armoires,...)
 - o A la découverte du tarif meuble et électroménager
 - o Les plans de travail : caractéristiques, choix décoratifs, transformation et installation
 - o L'électroménager et le sanitaire : caractéristiques, technologies, la chaîne du froid et la sécurité.
 - o Les accessoires : trucs et astuces sur l'éclairage
- **CONCEPTION DE PROJETS :**
 - o Les bases du dessin : normes, échelles, lecture de plans, dessin vue du dessus, élévation et avant-projet
 - o Les fondamentaux de l'agencement de cuisine : contraintes techniques, zones de la cuisine, triangle d'activité, aires fonctionnelles, circulation et ergonomie.
 - o Les implantations types : en U, en îlot, en L, en G, en ligne ou parallèle
- **PLAN TECHNIQUE :**
 - o Les normes, réglementations et sécurité : gaz, ventilation, électricité et plomberie
 - o La réalisation du plan technique destiné aux professionnels à la main, sur tableau et sur ordinateur.
- **CONCEPTION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR :**
 - o Logiciel d'aménagement d'espace et d'aide à la vente : conception des murs et de la pièce, conception des contraintes techniques (fenêtre, carrelage, portes), mise en place des meubles, dessin des plans de travail et panneau de recouvrement.
 - o Implantation et dessin 2D, visualisation 3D, chiffrage de projets : trouver la meilleure solution technique et ergonomie face à des cas pratiques

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

28 heures

Pré-requis

Aucun pré-requis

Tarif

672 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

28 heures

Pré-requis

Aucun pré-requis

Tarif

672 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie « Actions de Formation »

A l'issue du module de formation, les stagiaires maîtriseront le process vente dans sa globalité. Ils auront pu mettre en application les différentes étapes de la vente : de l'accueil à l'établissement du projet et à l'annonce de prix. Ils gagneront en aisance dans la relation client pour améliorer la performance commerciale.

Objectifs pédagogiques

- Optimiser l'accueil de son client, maîtriser la prise de contact, créer un climat adapté
- Connaître les techniques de communication pour un meilleur confort vendeurs en apportant des réponses adéquates à toutes situations
- Appréhender les techniques de découverte, d'argumentation, savoir présenter son produit, gérer positivement les objections
- Engager son client dans une prise de décision et conclure la vente
- Défendre son prix et sa marge en développant une saine agressivité commerciale
- Organiser sa relance commerciale

Programme

- **INTRODUCTION : La concurrence**
- **SAVOIR COMMUNIQUER : la communication adaptée**
 - o Le « bon » discours et quelques notions de base PNL
 - o L'écoute active pour reconnaître les motivations du client
 - o Les règles de base pour un concepteur-vendeur
- **SAVOIR VENDRE :**
 - **La prise de contact**
 - o L'accueil en magasin : offrir un accueil convivial : « On n'a jamais 2 fois l'occasion de faire une bonne impression »
 - o La présentation du mode de fonctionnement
 - o Informer des étapes de construction du projet : la flèche du temps
 - o Expliquer son rôle : interlocuteur unique de l'accueil au Certificat Fin de Travaux de réception de la cuisine
 - **La découverte du client**
 - o Pourquoi poser des questions
 - o Savoir poser des questions
 - o Les questions fondamentales
 - o Les techniques de questionnement
 - o Le cadre de la découverte : le projet, l'existant, la pièce, le budget, le client et ses besoins
 - **La «Fiche Découverte»**
 - o La reformulation
 - o L'acquiescement / la validation par le client
 - **La conception et la présentation du projet**
 - o L'implantation et dessin à la main pour faire participer le client
 - o La mise en forme dans le respect des besoins et du budget du client
 - o La présentation avec l'utilisation de la mise en perspective

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

18 heures

Pré-requis

Aucun pré-requis

Tarif

432 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de maîtriser les techniques d'animation de son équipe commerciale et administrative. Différents thèmes comme la gestion du temps, la méthode de débriefing, les tableaux de bord et l'animation de réunions seront abordés.

Programme (suite)

Public
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de magasin Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
18 heures
Pré-requis
Aucun pré-requis
Tarif
432 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

• SAVOIR VENDRE (suite) :

- *L'argumentation*
 - o Les arguments incontournables (qualité, services, garantie) : convaincre par la gestion de la preuve
 - o La réponse aux objections
 - o La validation du projet
- *Le chiffrage et la marge*
 - o Connaître les frais incompressibles : livraison, métré, pose
 - o Comprendre et vendre le principe des blocs / sets « fournisseurs »
 - o Maîtriser sa marge
- *L'après-métré*
 - o Modifier le projet en y intégrant les contraintes techniques relevées
 - o Savoir transformer ces contraintes en avantages en pratiquant la vente additionnelle
- *La conclusion de la vente*
 - o Présenter le chiffrage
 - o Optimiser un bloc pour maîtriser sa marge et satisfaire son client
 - o Conclure sa vente et intégrer les services (métré, travaux à réaliser livraison, pose)
 - o Présenter le chiffrage
 - o Savoir gérer les thèmes de communication (opérations commerciales) et appliquer les remises liées
 - o Les astuces efficaces pour conclure
- *Le financement*
 - o Principes du financement
 - o Banaliser le financement
 - o Le financement pour faciliter la conclusion et augmenter son panier moyen
- **SAVOIR PROGRESSER :**
 - *La relance commerciale*
 - o Oser relancer un client sur un devis non signé
 - o Organisation de la relance (délai, arguments...)
 - *Le suivi du client et de son projet*
 - o Suivre le projet pour mieux fidéliser le client et en faire un ambassadeur / prescripteur de la marque
 - o L'essentiel, de l'accueil au PV de réception de la cuisine : le « Memento du Concepteur-Vendeur »
 - *L'après-métré*
 - o Modifier le projet en y intégrant les contraintes techniques relevées
 - o Savoir transformer ces contraintes en avantages en pratiquant la vente additionnelle
 - *Analyse de performance*
 - o Les ratios commerciaux
 - o Les Objectifs
 - o Tableau de suivi des ventes

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Organisme de formation

Centre Européen de Formation
de la Cuisine et de l'Ameublement
CEFCA

Déclaration d'activité formation

N° 44570403657

En savoir +

+33 (0)3 56 54 03 69
formation@cefca.fr

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.



La certification Qualité a été délivrée au titre
de la catégorie « Actions de Formation »

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

A l'issue du module de formation, toute la vie du dossier cuisine de manière administrative aura été étudié pour permettre à chaque cuisine d'être mesurée, commandée, sécurisée pour garantir la satisfaction client et limiter le SAV, prémunir la marge.

Objectifs pédagogiques

- Organiser au mieux le dossier cuisine durant toute sa vie en magasin pour satisfaire au mieux le client et avoir une bonne communication avec chaque intervenant : poseur, métreur, assistante et livreur.
- Garantir la conformité à la législation et les documents contractuels à chaque dossier cuisine.
- Prévoir et organiser le SAV en recherche continue de la fidélisation client
- Avoir des relations de confiance avec les équipes de pose et livreurs

Programme

- **INTRODUCTION :**
 - o Les 14 étapes de la gestion d'un dossier cuisine
 - o Le rôle de l'Assistant(e) de vente
- **LA LEGISLATION et LES DOCUMENTS CONTRACTUELS :**
 - o La législation TVA10% et TVA 20%
 - o La constitution du dossier cuisine : bon de commande, élévation, perspective, plan, grille de pose
 - o Gérer administrativement les modifications avant la commande : le document « Annule et remplace »
 - o Les chiffres clés : coefficient et prix d'achat.
- **DE LA COMMANDE A LA LIVRAISON :**
 - o Relevé des côtes, méthode de métré, lecture des retours de métrés et relevé technique : réalisation du plan électrique et sanitaire
 - o Mise en œuvre et chronologie
 - o Suivi du projet : préparation de la commande, passage de commande, relation avec les gestionnaires et l'usine, contrôle et modifications des commandes fournisseurs
 - o Commande en EDI et ATTAK
 - o Les reports de commande
- **GESTION SAV :**
 - o Constat SAV et passage de commande SAV
- **POSEURS ET LIVREURS :**
 - o Le contrat de pose et tarification : métré, travaux annexes à réaliser, pose et livraison
 - o Le contrat livreur et tarification
 - o L'attestation fin de travaux

Public
<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de magasin • Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
28 heures
Pré-requis
Aucun pré-requis
Tarif
672 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Organisme de formation

Centre Européen de Formation
de la Cuisine et de l'Ameublement
CEFCA

Déclaration d'activité formation

N° 44570403657

En savoir +

+33 (0)3 56 54 03 69
formation@cefca.fr

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.



La certification Qualité a été délivrée au titre
de la catégorie « Actions de Formation »

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

A l'issue de la formation, les participants pourront reconnaître et s'approprier les meilleurs éléments de réponses en fonction des objections lors d'un entretien de vente ou de négociation. Ils seront en capacité de mieux distinguer les opportunités de conclure une vente avec la meilleure marge dans une saine agressivité commerciale. Les meilleurs exercices intensifs permettent d'ancrer les bons réflexes pour parer à toutes objections et négociation.

Objectifs pédagogiques

- Se perfectionner dans la pratique de la négociation
- Développer une saine agressivité commerciale
- Améliorer le taux de concrétisation des ventes
- Rendre les participants plus opportunistes, avoir un meilleur aplomb
- Acquérir les compétences de réponses aux objections
- Faire progresser sa marge : présentation du projet avec effet décoration en créant une planche tendance

Programme

1) DESIGN ET AMEUBLEMENT :

- **TENDANCES ET CULTURE DESIGN**
 - Construire et valoriser la relation client
 - La culture style
 - La culture designer
 - La création d'espace de vie, et lieu familial
 - Les couleurs, ambiances et jeux matières tendances
 - Les volumes, l'espace et la lumière
 - Créer une planche tendance
 - Le langage du décorateur – décorateur & empathie
- **MISE EN SCÈNE DU PROJET**
 - Le pré-projet, l'esquisse
 - La présentation du projet, l'effet Waouh
 - Savoir parler de l'offre produit
 - Maîtriser les règles d'aménagement
 - La perspective et le croquis à main levée
 - Travailler son projet, son implantation

2) PERFECTIONNEMENT VENTE :

- **PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION**
 - Faire la différence entre vendre et négocier
 - Apprendre à dissocier le négociable et le non négociable
 - Découvrir le rituel de la négociation
 - Apprendre les 12 règles pour négocier avec succès de l'expérience
 - Les reports de commande
- **PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE REPONSES AUX OBJECTIONS**
 - Reconnaître les causes de l'objection : effet « miroir »
 - Comprendre les raisons de l'objection
 - Découvrir les origines de l'objection
 - Apprendre les techniques de réponses aux objections : reformulation, technique de l'isolement
 - Travailler sa relance et son retour

Public
<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de magasin • Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
10 heures
Pré-requis
Aucun pré-requis
Tarif
240 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Programme (suite)

3) PERFECTIONNEMENT TECHNIQUE :

- o Agencement et conception de la salle de bain, des éléments de buanderie, de dressing, de meubles TV et de bibliothèques
- o Matériaux, façades et sanitaires
- o Les normes techniques
- o Les plans de travail spécifiques (verre, quartz, granit, cera...)
- o Les particularités techniques (angles ouverts et fermés, mansardes...)

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

10 heures

Pré-requis

Aucun pré-requis

Tarif

240 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Organisme de formation

Centre Européen de Formation
de la Cuisine et de l'Ameublement
CEFCA

Déclaration d'activité formation

N° 44570403657

En savoir +

+33 (0)3 56 54 03 69
formation@cefca.fr

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation



La certification Qualité a été délivrée au titre
de la catégorie « Actions de Formation »

Cette formation courte a pour objectif de venir compléter, affirmer les compétences de vendeurs-concepteurs déjà en poste ou avec une expérience en cuisine. Ce module est un perfectionnement tourné autour des techniques commerciales, de la négociation et de compléments produits pour développer ses ventes et augmenter son panier moyen.

Objectifs pédagogiques

- Se perfectionner dans la pratique de la négociation et dans les techniques commerciales
- Développer une saine agressivité commerciale
- Améliorer le taux de concrétisation des ventes
- Rendre les participants plus opportunistes, avoir un meilleur aplomb
- Faire progresser sa marge : présentation du projet avec effet décoration en créant une planche tendance
- Se perfectionner sur ses connaissances produits

Programme

1) MODULE 1: COMMERCE & VENTE

- **TECHNIQUES COMMERCIALES**
 - La relation de confiance : comprendre les enjeux du client, ses problématiques
 - Le 1er Contact: Comment créer rapidement le contact avec son interlocuteur, donner immédiatement une 1ère impression positive
 - Savoir présenter efficacement son produit, son entreprise
 - Prendre l'ascendance sur le déroulement de l'entretien
 - La fonction commerciale: apprendre à dialoguer et à négocier, comment convaincre le client hésitant ou réticent, comment passer de la négociation à la signature du contrat.
- **VENTE**
 - Quelles sont les erreurs à ne pas commettre
 - La présentation du vendeur & les qualités du bon vendeur
 - Les aspects psychologiques de la vente
 - L'art de la vente: apprendre à réussir une vente, les façons de conclure une vente, reconnaître le signal d'achat
 - Adapter sa technique d'engagement au profil de l'interlocuteur
 - Savoir obtenir une réponse franche et claire

2) MODULE 2 : NÉGOCIATION COMMERCIALE

- **DIFFÉRENCE ENTRE VENDRE ET NÉGOCIER**
- **BIEN DETERMINER LE CONTEXTE DE LA NÉGOCIATION**
 - Apprendre à se situer dans le contexte de la négociation
 - La connaissance du client: un élément essentiel pour bien négocier

Public
<ul style="list-style-type: none">• Responsables de magasin• Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
28 heures
Pré-requis
1 an d'expérience cuisine minimum
Tarif
840 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Programme (suite)

Public
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de magasin Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
28 heures
Pré-requis
1 an d'expérience cuisine minimum
Tarif
840 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

- **NÉGOCIER: C'EST SAVOIR ANTICIPER**
 - o Déterminer les enjeux économiques
 - o Déterminer le rapport de force acheteur-vendeur
 - o Quel est votre style spontané de négociateur
 - o Les plans de travail spécifiques (verre, quartz, granit, cera...)
 - o Les particularités techniques (angles ouverts et fermés, mansardes...)
- **NÉGOCIER: C'EST PRÉPARER**
 - o Savoir déterminer les points négociables
- **NÉGOCIER, C'EST SAVOIR S'AFFIRMER**
 - o L'écoute : savoir reformuler pour mieux négocier
 - o Le choix des bons mots dans une négociation
 - o Oser afficher la valeur de son offre, affirmer une exigence élevée
 - o Connaître les limites de la négociation: savoir jusqu'où aller.
- **LES CLÉS DE LA NÉGOCIATION RÉUSSIE**
 - o Réussir le démarrage de ses négociations
 - o Assurer sa position de négociateur
 - o Anticiper les demandes de contreparties, obtenir une négociation donnant-donnant
 - o Les erreurs à éviter
 - o Les tactiques les plus performantes
 - o Les concessions possibles
 - o Orienter le client vers des solutions alternatives moins coûteuses et vers une conclusion satisfaisante
- **L'OBJECTIF PRIX**
 - o Comment défendre son offre et son prix
 - o Défendre sa valeur ajoutée
 - o Peut on revoir son prix – si oui, dans quelle limite
- **NÉGOCIATIONS ET ÉMOTIONS : APPRENDRE À LES GÉRER**
 - o Gérer les situations de fortes pressions
 - o Faire face aux pièges des acheteurs agressifs
 - o Faire face aux manipulations
 - o Oser dire "non" quand cela devient nécessaire
- **LA CONCLUSION**
 - o Bien verrouiller la conclusion
 - o Les engagements

3) MODULE 3 : PERFECTIONNEMENT TECHNIQUE

- o Agencement et conception de cuisine sans poignée, de salle de bain, des éléments de buanderie / dressing et de meubles TV.
- o Développement électroménagers: aller chercher le plus pour booster les ventes et créer la différence
- o Développement logiciel de conception 3D: perspectives, raccourci clavier, macro, showcase 360°, création de bâti, d'îlots et de mansarde, dessiner une maison complète à étage

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

28 heures

Pré-requis

1 an d'expérience cuisine minimum

Tarif

840 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie « Actions de Formation »



**RD55 - ZA de la Ponte
57525 TALANGE**

**+33 (0)3 56 54 03 69
www.cefca.fr**

Déclaration d'activité Formation n° 44570403657 enregistrée auprès du préfet de la région Grand Est
Sàrl au capital de 15.000 €
Siret 880.673.561.00010 - APE 8559A

TVA intracommunautaire : FR73 880673561